

# **UPAYA MENGUBAH PARADIGMA NEGATIF MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN ANGKUTAN UMUM DI KOTA SEMARANG**

## ***EFFORTS TO CHANGING NEGATIVE SOCIETY PARADIGM OF PUBLIC TRANSPORT SERVICES IN SEMARANG CITY***

**Ardi Pramudika**

Universitas Negeri Walisongo Semarang  
Jalan Walisongo No. 3-5 Semarang 50185  
[email: ardipramudika@gmail.com](mailto:ardipramudika@gmail.com)

Diterima: 6 Agustus 2014, Revisi 1: 26 Agustus 2014, Revisi 2: 9 September 2014, Disetujui: 18 September 2014

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa paradigma masyarakat terhadap layanan angkutan umum di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan responden acak di beberapa daerah perhentian angkutan umum di Kota Semarang dimana pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung dan melalui wawancara. Analisis menggunakan analisis interaktif dengan menganalisis data bersamaan dengan pengumpulan data yang didapat di lapangan. Hasil dari penelitian ini adalah layanan angkutan umum di Kota Semarang masih kurang dari yang diharapkan oleh masyarakat. Hal yang perlu diperhatikan adalah: a) adanya sosialisasi secara berkelanjutan untuk memberikan pemahaman kepada para petugas, tentang kewajibannya. b) Menciptakan hubungan yang baik dengan para penumpang, misalnya: menyapa penumpang dengan ucapan yang sopan, memberikan kesan awal yang baik seperti selamat pagi ibu, silahkan duduk, selamat datang di bus, dan sebagainya. c) Berusaha mengerti apa yang diinginkan oleh pengguna layanan angkutan umum, memfokuskan diri melakukan pelayanan yang baik, d) Mewujudkan sinergi yang baik antara pemerintah, penyedia jasa, petugas jasa angkutan umum dan penumpang atau masyarakat pengguna jasa angkutan umum. e) Melakukan sosialisasi di masyarakat tentang pentingnya menggunakan angkutan umum sebagai sarana transportasi yang aman, murah, nyaman, dan membantu mengurangi kemacetan di daerah Semarang.

**Kata kunci:** paradigma, layanan angkutan umum, Kota Semarang

### **ABSTRACT**

*This study aimed to describe, analyze the paradigm of society to public transport services in the city of Semarang. This study used a qualitative method using random respondents in some areas of public transport stops in the city of Semarang, data collection was performed using direct observation and through interviews. The analysis using interactive analysis by analyzing the data along with the collection of data obtained in the field. The results of this study are public transport services in the city of Semarang is still less than expected by the public. Another thing to note are: a) the existence of socialization which is held on an ongoing basis to provide insight to the service personnel to work with the intention of duty and obligation to society, not for himself. b) Creating a good relationship with the passengers, for example: greet passengers with a polite greeting, giving the impression of a good start as a mother good morning, please sit down, welcome to the bus, and so on. c) Trying to understand what is desired by the users of public transport services, focusing on doing good service, d) Achieve a good synergy between the government, service providers, public officials and passenger transport services or public transport service user community. e) To socialize in the community about the importance of using public*

*transport as a means of transportation that is safe , inexpensive , comfortable , and help reduce congestion area of Semarang .*

**Keywords:** *paradigm , public transportation Services , Semarang*

## PENDAHULUAN

Semakin meningkatnya penduduk kota menyebabkan semakin tingginya aktifitas dan jumlah perjalanan baik orang maupun barang. Demikian halnya dengan kondisi yang terjadi di Semarang. Menurut data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada tahun 2013 total jumlah penduduk Semarang adalah 1.739.989 jiwa. Permasalahan seperti kemacetan dan masalah angkutan penumpang umum lainnya mulai muncul, sampai ada pameo yang menyatakan bahwa “Sistem angkutan penumpang di Indonesia belum memanusiakan manusia” (Badan Litbang Dephub, 2004).

Pengguna angkutan umum pada dasarnya menghendaki adanya tingkat pelayanan yang cukup memadai, baik waktu tempuh, waktu tunggu maupun keamanan dan kenyamanan yang terjamin selama dalam perjalanan. Apabila angkutan umum tidak dapat memenuhi kebutuhan transportasi perkotaan bagi masyarakat serta fasilitas yang ditawarkan tidak memadai dalam memberikan pelayanan kepada penggunaanya, akan dapat menimbulkan kecenderungan untuk meninggalkan moda tersebut. Hal ini kemungkinan dapat meningkatkan tingkat kepemilikan kendaraan pribadi yang akan mengakibatkan banyak masalah lalu lintas seperti kemacetan, masalah perpajakan, peningkatan polusi, peningkatan tingkat kecelakaan dan sebagainya.

Masyarakat Kota Semarang masih memandang layanan yang diberikan dari angkutan umum sangat jauh dari yang mereka harapkan, banyak terjadi perampokan, kecopetan yang terjadi di angkutan umum, jadwal kedatangan angkutan umum kurang dapat dipahami masyarakat, perilaku sopir angkutan yang ugal-ugalan, menunggu calon penumpang yang terlalu lama, fasilitas yang diberikan kurang memadai, angkutan umum banyak sekali yang kurang

layak jalan, tarif yang tidak sesuai dengan kondisi layanan angkutan umum. Hal ini akan mengurangi minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum sehingga penumpang akan berkurang dan beralih menggunakan motor ataupun mobil pribadi, yang berdampak kemacetan pada suatu daerah tertentu.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisa paradigma masyarakat terhadap layanan angkutan umum di Kota Semarang, dan upaya untuk mengubah paradigma negatif masyarakat terhadap layanan angkutan umum di Kota Semarang.

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pelayanan Angkutan Umum

Angkutan umum merupakan salah satu media transportasi yang digunakan masyarakat secara bersama-sama dengan membayar tarif.

Amirotul (2006) menjelaskan bahwa Angkutan umum sebagai bagian dari sistem transportasi perkotaan merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat kota dan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan kota pada umumnya. Angkutan umum ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam melayani transportasi perkotaan dan memberi kemudahan bagi masyarakat untuk melaksanakan aktifitasnya di semua lokasi yang berbeda dan tersebar di wilayah perkotaan.

Keberadaan angkutan umum sangat dibutuhkan, terutama bagi masyarakat yang tidak mempunyai alat transportasi pribadi. Mengingat perannya yang begitu penting, apabila tidak ditangani secara baik dan benar, akan merupakan masalah bagi kehidupan kota.

Menurut (Sugiarto, 2002) Angkutan umum biasanya bukan merupakan suatu kegiatan utama yang menjadi permintaan masyarakat (*direct demand*) tetapi merupakan suatu kegiatan yang bersifat ikutan karena ada kegiatan lain yang ingin dicapai (*derived demand*). Sedikit orang yang melakukan suatu perjalanan hanya karena ingin sekedar berjalan-jalan. Biasanya orang ingin melakukan aktivitas tertentu di tempat yang mereka tuju.

Dalam perencanaan perangkutan, penduduk merupakan subyek yang melakukan gerak dan membangkitkan lalu lintas. Menurut Warpani (1990, dalam Anggawidjaja, 2002), pola pemencaran penduduk adalah sisi lain dari timbulnya perangkutan karena menyebabkan adanya faktor kebutuhan untuk saling berhubungan antar kawasan kegiatan. Maka kondisi ini akan menyebabkan semakin bervariasinya pergerakan baik dari segi jarak maupun hubungan aktivitas. Kegiatan dari asal tujuan tersebut akan terdistribusi lagi kedalam moda angkutan yang berbeda. Moda angkutan dapat dibedakan menjadi dua yaitu kendaraan pribadi dan kendaraan angkutan umum penumpang.

#### B. Perkembangan Transportasi

Perkembangan suatu daerah, mempunyai pengaruh sangat erat dengan transportasi. Transportasi yang baik diyakini dapat mempercepat perkembangan kota. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya sifat kota, meningkatnya aktivitas kota baik fisik, ekonomi, sosial, maupun budaya dan meningkatnya kualitas atau derajat hidup penduduk kota. (Anggawidjaja, 2002)

#### C. Kemacetan dan Penyebabnya

Kemacetan adalah situasi atau keadaan tersendatnya atau bahkan terhentinya lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan melebihi kapasitas jalan. Menurut Tamin (dalam Hery Lubis, dkk 2005, h.12-23), salah satu penyebab kemacetan di daerah perkotaan adalah meningkatnya kecenderungan para pemakai

jasa transportasi untuk menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan kendaraan umum. Selain membaiknya keadaan ekonomi yang menyebabkan tingkat kepemilikan kendaraan pribadi semakin tinggi, menurunnya peranan angkutan umum juga disebabkan oleh rendahnya tingkat pelayanan angkutan umum itu sendiri. Pada dasarnya, tingkat pelayanan yang rendah itu menyangkut sarana dan prasarana yang kurang memadai, waktu tempuh yang cukup lama, jumlah penumpang yang melebihi kapasitas angkut, tingkat kenyamanan yang rendah, sistem jaringan yang kurang memadai, serta aksesibilitas yang sulit untuk beberapa daerah tertentu.

#### D. Permasalahan Transportasi

Kegiatan transportasi adalah suatu aktivitas yang tergantung pada tiga hal, yaitu 1) *komplementaris* kegiatan antar daerah, 2) *transferabilitas*, dan 3) *opportunity cost*. Komplementaris adalah suatu kondisi dimana terjadi perbedaan aktivitas yang saling mendukung (tidak saling bersaing atau mematikan). Transferabilitas adalah suatu kondisi yang menyebabkan adanya aktivitas perpindahan dari suatu tempat ke tempat yang lain, misalnya adanya jalan dan mobil yang menghubungkan antara daerah satu dengan daerah lainnya. *Opportunity cost* adalah suatu nilai tambah yang diharapkan dari upaya melakukan suatu di tempat lain.

Menurut (Untoro, 2009:35) Permasalahan transportasi dan lalu lintas di Kawasan Perkotaan Metropolitan Semarang terjadi sebagai akibat dari hal-hal sebagai berikut : 1) Tingginya perkembangan kota-kota dan lemahnya pengawasan rencana pemanfaatan lahan terutama disekitar prasarana transportasi terutama jalan yang mengakibatkan pola pemanfaatan lahan tidak terkendali. 2). Perkembangan berbagai aktivitas di sekitar prasarana transportasi terutama jalan dan terminal (perumahan, pusat perdagangan, pertokoan dan aktivitas lainnya) mengakibatkan terjadinya hambatan

samping ruas jalan nasional semakin tinggi, sehingga pada akhirnya akan mengurangi kapasitas jalan. 3).Bercampurnya arus lalu lintas dalam kota dengan arus menerus sebagai akibat tidak tersedianya jalan kolektor untuk lalu lintas dalam kota, sehingga mengakibatkan tingkat pelayanan jalan nasional menurun yang dicerminkan dengan rendahnya kecepatan rata-rata ruas jalan, bertambahnya *delay*/hambatan di persimpangan yang memperpanjang waktu perjalanan.

Menurut Black (dalam Herry Lubis, dkk, 2005) salah satu masalah dalam transportasi yaitu mobilitas. Masyarakat umum menginginkan angkutan yang baik, tetapi masyarakat tidak memiliki kemampuan yang sama dalam perjalanan atau akses yang sama dalam sistem transportasi. Sudah saatnya masyarakat diminta mengevaluasi pelayanan angkutan umum. Keterbatasan semakin tampak nyata sementara problem yang muncul semakin parah, di mana keterlambatan antisipasi dapat menyebabkan dampak yang serius.

Pada dasarnya, tingkat pelayanan yang rendah itu menyangkut sarana dan prasarana yang kurang memadai, waktu tempuh yang cukup lama, jumlah penumpang yang melebihi kapasitas angkut, tingkat kenyamanan yang rendah, sistem jaringan yang kurang memadai, serta aksesibilitas yang sulit untuk beberapa daerah tertentu.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2014, dengan lokasi penelitian adalah di sepanjang ruas jalan Banyumanik Semarang sampai Ngaliyan Semarang, terutama halte BRT Kawasan Simpanglima Semarang, perhentian bus di Pasar Jarakah, Semarang, tempat perhentian bus sementara di ruas Jalan Jarakah Semarang dan area terminal Banyumanik Semarang, lokasi ini dipilih karena merupakan area penumpang dengan mobilitas yang tinggi berdasarkan pilihan penulis.

Penelitian ini melibatkan responden dari beberapa mahasiswa IAIN Walisongo Semarang,

pedagang pasar, anak sekolah, dan pekerja yang melalui jalan tersebut, responden dibagi secara acak.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui observasi, dan wawancara secara langsung. Pada penelitian ini analisis data telah dilaksanakan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Alur analisis mengikuti model analisis interaktif sebagaimana diungkapkan (Miles dan Huberman, 1984: 23).

Analisis data dilakukan pada waktu peneliti berada di lapangan maupun setelah kembali dari lapangan baru dilakukan analisis. Pada penelitian ini analisis data telah dilaksanakan bersamaan dengan proses pengumpulan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Bagaimanakah paradigma masyarakat terhadap layanan angkutan umum di Kota Semarang?

Jika dilihat dari jumlah kendaraan bermotor yang ada, di Kota Semarang terus mengalami kenaikan dalam jumlah yang cukup besar khususnya mobil pribadi/dinas dari sekitar 34 ribu pada tahun 2007 menjadi 44,6 ribu pada tahun 2009. Peningkatan juga terjadi pada jenis kendaraan mobil penumpang (bus,taksi dan mikrolet), sementara untuk jenis mobil barang dan sepeda motor terlihat berfluktuasi. Maka mulai banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi. Bisa dilihat dalam tabel 1.

**Tabel 1.** Panjang Jalan dan Jumlah Kendaraan di Provinsi Jawa Timur

Uraian	2010	2011	2012
<i>Panjang Jalan (km)</i>			
Jalan Nasional	1 390,57	1 390,57	1 390,57
Jalan Provinsi	2 539,70	2 565,62	2 565,62
Jalan Kab./Kota	22 458,95	22 458,95	22 458,95
<i>Jumlah Kendaraan</i>			
Mobil			
Penumpang	576373	700388	775299
Mobil Bus	72506	74651	77500
Mobil Barang	537479	562759	596141
Sepeda Motor	8290689	9139555	10068510
Kendaraan Khusus	3744	3790	3838

Sumber: Didlantas Polda Jawa Tengah dan Dinas Bina Marga Prov. Jateng

Trayek angkutan umum yang ada di Kota Semarang terbilang cukup banyak, di Semarang terdapat tiga kelompok trayek, yaitu trayek utama yang dilayani oleh dua jenis armada yaitu bus besar dengan kapasitas 50 seat dan bus sedang dengan kapasitas 26 seat, dan beroperasi di jalan-jalan utama. Jenis trayek selanjutnya adalah trayek cabang yang dilayani oleh armada jenis MPU dengan kapasitas 14 seat yang juga melayani jalan-jalan utama di pusat kota Semarang. (Setiari, 2006:46)

Selain daripada masalah sarana-prasarana transportasi di Semarang, masalah pelayanan menjadi faktor utama masyarakat Semarang dalam memilih angkutan umum, taksi merupakan pilihan yang tepat untuk kenyamanan perjalanan namun biaya perjalanan taksi hanya dapat dijangkau oleh kalangan menengah saja, untuk BRT Semarang memiliki masalah ketepatan waktu kedatangan untuk calon penumpang yang sudah menunggu. Untuk bus kota masyarakat memandang masih jauh dari kelayakan dan kenyamanan. Dan beberapa masalah lain yang menjadi masalah pelayanan angkutan umum di Kota Semarang.

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Semarang (dalam suaramerdeka.com, 22 April 2013) menilai Pelayanan transportasi di Kota Semarang masih perlu banyak perbaikan. Hal tersebut berdasarkan pemantauan yang dilakukan LP2K Semarang tentang Pelayanan Angkutan Umum di Kota Semarang. Konsumen dikenakan tarif angkutan yang mahal dan tidak sesuai dengan ketentuan. Banyak sopir/kondektur yang menarik ongkos diatas ketentuan. Bahkan untuk trayek Mangkang – Bukit Kencana dikenakan Rp 7.000,- dan Penggaron Mangkang Rp 10.000.

Berdasarkan Badan Pusat Statistik Kota Semarang, bahwa dilihat dari jumlah kendaraan bermotor yang ada, di Kota Semarang terus mengalami kenaikan dalam jumlah yang cukup besar khususnya mobil pribadi/dinas dari sekitar 34 ribu pada tahun 2007 menjadi 44,6 ribu pada tahun 2009. Peningkatan juga terjadi pada jenis kendaraan mobil penumpang (bus,taksi

dan mikrolet), sementara untuk jenis mobil barang dan sepeda motor terlihat berfluktuasi. Maka mulai banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi

Masyarakat di Kota Semarang mulai banyak beralih dari angkutan umum dan menggunakan mobil atau motor pribadi karena Masyarakat masih memandang layanan yang diberikan dari angkutan umum sangat jauh dari yang mereka harapkan, banyak terjadi perampokan, kecelakaan yang terjadi di angkutan umum, jadwal kedatangan angkutan umum kurang dapat dipahami masyarakat, perilaku sopir angkutan yang ugal-ugalan, menunggu calon penumpang yang terlalu lama, fasilitas yang diberikan kurang memadai, angkutan umum banyak sekali yang kurang layak jalan, tarif yang tidak sesuai dengan kondisi layanan angkutan umum

Dari informasi yang didapatkan dari Responden 1.Saya menggunakan angkutan umum karena belum memiliki motor pribadi, bus yang saya gunakan untuk menuju ke kampus sangat panas,sesak, banyak sekali penumpang yang bebas merokok, saya tidak nyaman dan merasa tidak dihargai. Responden 2. Saya tidak berani naik motor dan memilih bus BRT untuk berangkat bekerja, sebenarnya bisnya sudah bagus, berAC, tapi seringkali tidak nyaman karena ketika saya menunggu bus ini lama, dan yang datang ternyata bisnya sudah penuh dan sesak. Responden 3. Saya naik bus kecil untuk pulang dari kuliah, ketika lelah saya tertidur, dan tas serta barang bawaan saya telah dicuri orang, angkutan di Semarang tidak aman, dan tidak ada pengawasan sama sekali.

Berdasarkan hal tersebut sebenarnya angkutan umum di Semarang masih dipandang memiliki banyak sekali kekurangan terutama dalam pelayanannya, angkutan umum di Semarang khususnya bus lebih banyak yang tidak layak jalan atau jauh dari fasilitas yang memadai, ada beberapa solusi dari pemerintah dengan ..... *Bus Rapid Transit* atau juga yang dikenal dengan Trans Semarang, namun bus ini masih sangat minim jumlahnya, sehingga bila banyak sekali penumpang yang

menunggu akan merasa kecewa dengan bus yang tidak kunjung datang, dan ketika datang, armada bus sudah penuh dan sesak.

Angkutan kota berupa mikrolet banyak sekali yang memarkirkan kendaraannya di depan pasar, diperempatan jalan untuk menunggu penumpang lain, meskipun sudah ada penumpang di dalam angkutan tersebut, tapi sopir masih saja menunggu calon penumpang lain, dan itupun dengan jangka waktu yang sangat lama, sehingga masyarakat banyak dikecewakan dengan kondisi tersebut.

Disejumlah angkutan dengan jurusan Mangkang-Penggaron bisa ditemukan jumlah bus yang sangat banyak, namun bila mencari jurusan Mangkang-Bukit Kencana sedikit jumlahnya, sesuai dengan pernyataan responden 4. Saya pulang kerja ke Bukit Kencana, menunggu bus hingga 1 jam lebih, tidak seperti bus Mangkang-Penggaron banyak jumlahnya, harusnya perlu ditambah angkutan kedaerah itu.

## **B. Upaya Mengubah Paradigma Negatif Masyarakat Terhadap Layanan Angkutan Umum di Kota Semarang?**

Konsep dasar pelayanan angkutan umum adalah bagaimana membuat suasana nyaman selama perjalanan. Tidak sedikit orang yang tidak merasakan adanya kenikmatan melakukan perjalanan, misalnya karena tidak terbiasa, mudah mabuk, atau trauma pada kendaraan (kecepatan). Bila keadaannya demikian, para petugas pelayanan hendaknya bisa memberikan rasa tenang pada penumpang. Musik yang pelan dan lembut serta pelayanan yang baik membuat penumpang lebih nyaman. Satu hal yang selalu dilupakan oleh bus yang melayani penumpang jarak jauh adalah menyediakan obat anti mabuk yang dapat diminum satu jam sebelum perjalanan. Para petugas pelayanan bisa menanyakan kepada penumpang satu persatu apakah sudah minum obat anti mabuk atau sudah terbiasa dengan perjalanan jauh sehingga tidak memerlukan obat tersebut. Bila pelayanan ini dijalankan niscaya perusahaan umum angkutan bus tersebut akan menjadi rebutan penumpang, karena penumpang merasa nyaman selama

perjalanan.

Sejalan dengan perkembangan jaman dan teknologi, kini ada bermacam-macam pelayanan dalam bisnis jasa transportasi kereta api, misalnya kelas ekonomi, bisnis, dan VIP. Masing-masing mempunyai tingkatan dalam pelayanan, tetapi kita harus selalu ingat bahwa yang kita layani adalah manusia. Bahkan sekarang ada gerbong kereta yang dapat digunakan untuk *meeting*, contohnya: pembukaan *meeting* di lakukan di kereta, kemudian acara *meeting* di hotel, dan setelah itu penutupan dilakukan dalam gerbong kereta tersebut.

Pengguna angkutan umum pada dasarnya menghendaki adanya tingkat pelayanan yang cukup memadai, baik waktu tempuh, waktu tunggu maupun keamanan dan kenyamanan yang terjamin selama dalam perjalanan. Apabila angkutan umum tidak dapat memenuhi kebutuhan transportasi perkotaan bagi masyarakat serta fasilitas yang ditawarkan tidak memadai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, akan dapat menimbulkan kecenderungan untuk meninggalkan moda tersebut. Hal ini kemungkinan dapat meningkatkan tingkat kepemilikan kendaraan pribadi yang akan mengakibatkan banyak masalah lalu lintas seperti kemacetan, masalah perparkiran, peningkatan polusi, peningkatan tingkat kecelakaan dan sebagainya.

Sesuai dengan pernyataan Ginanjar (2012) bahwa kesadaran penyedia jasa dimana disini angkutan umum dalam memperhatikan tingkat keselamatan dan nyaman penumpang sebagai pengguna jasa dan juga dari segi penumpang sendiri kurang mengerti bahwa hak-hak mereka untuk mendapatkan kenyamanan dan keselamatan dalam memakai jasa angkutan umum telah terabaikan. Hal ini diperkuat dengan keadaan masyarakat yang selalu terabaikan hak-haknya untuk menggunakan angkutan umum, jika saja pelayanan angkutan umum tidak dibenahi dengan baik, maka masyarakat akan segera beralih dan bahkan tidak lagi menggunakan angkutan umum sebagai moda transportasi.

Paradigma Negatif layanan angkutan umum di

Kota Semarang dapat dibenahi bila layanan angkutan umum dapat memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Ketersediaan angkutan umum, menunjukkan waktu menunggu yang tidak terlalu lama, pada jarak 5-10 menit untuk menunggu satu angkutan umum. Jumlah armada yang ditambah untuk beberapa daerah khususnya daerah terpencil yang jauh dari Kota Semarang.
2. Mendapatkan pelayanan yang baik, seperti tersedianya halte yang bersih, nyaman, mendapatkan tempat duduk, dan adanya keramahan dari petugas penjaga halte atau terminal. Di dalam angkutan umum para penumpang tidak berdesak-desakan. Tempat duduk yang tersedia dengan baik, dan nyaman saat berada didalam angkutan umum. Adanya pendingin ruangan, larangan merokok didalam angkutan umum.
3. Keamanan di dalam angkutan umum, sebagian besar responden menyatakan kecopetan, dan perampokan banyak terjadi di dalam angkutan umum.
4. Waktu Perjalanan Menurut pelaku perjalanan waktu perjalanan menggunakan angkutan umum lebih lambat dibandingkan dengan menggunakan sepeda motor dan mobil pribadi. Diperlukan armada yang dapat menempuh perjalanan yang stabil tidak terlalu pelan karena mesin yang tidak dirawat, dan sopir yang diberikan sosialisasi mengemudi dengan baik dan benar.

Menurut Tjipotono (1996), bila Kualitas pelayanan yang baik akan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Loyalitas pengguna jasa yang lebih besar
2. Pangsa pasar yang lebih besar
3. Harga jual yang lebih tinggi, dan
4. Produktivitas yang lebih tinggi.

## KESIMPULAN

Masalah pelayanan dalam angkutan umum tidak terlepas dari motif atau motivasi pelanggan atau dalam hal ini masyarakat pengguna jasa angkutan umum, angkutan

umum di Semarang dikenal masih memiliki pelayanan yang kurang baik atau cenderung masih buruk mengingat adanya perampokan didalam angkutan umum, kesediaan angkutan umum yang kurang, kenyamanan yang tidak merata seperti pendingin udara yang kurang, tempat duduk yang jelek, bus yang sudah cukup tua, tidak tersedianya plastik untuk penumpang yang mabuk perjalanan, tidak adanya persediaan obat-obatan untuk penumpang yang mengalami mabuk perjalanan, ulah sopir yang mengejar setoran hingga memacu kendaraan tidak stabil.

## SARAN

Melihat adanya temuan diatas, maka perlu diadakan kegiatan sebagai berikut:

Pemerintah melakukan pendataan terhadap jumlah angkutan umum yang tersedia, jumlah penumpang yang dilayani didalam satu trayek perjalanan

Adanya sosialisasi yang diadakan secara berkelanjutan untuk memberikan pemahaman kepada para petugas pelayanan untuk bekerja dengan niat tugas dan kewajiban untuk masyarakat, bukan untuk dirinya sendiri.

Menciptakan hubungan yang baik dengan para penumpang, misalnya: menyapa penumpang dengan ucapan yang sopan, memberikan kesan awal yang baik seperti selamat pagi ibu, silahkan duduk, selamat datang di bus, dan sebagainya.

Berusaha mengerti apa yang diinginkan oleh pengguna layanan angkutan umum, memfokuskan diri melakukan pelayanan yang baik.

Mewujudkan sinergi yang baik antara pemerintah, penyedia jasa, petugas jasa angkutan umum dan penumpang atau masyarakat pengguna jasa angkutan umum.

Melakukan sosialisasi di masyarakat tentang pentingnya menggunakan angkutan umum sebagai sarana transportasi yang aman, murah, nyaman, dan membantu mengurangi kemacetan di daerah Semarang.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT karena telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk berkarya dan mewujudkan tiap doa penulis dalam kehidupan ini.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Dinas Perhubungan yang mengadakan kompetisi penelitian bebas dengan tema transportasi meskipun pendidikan penulis bukan tentang transportasi, tapi lebih tentang upaya pelayanan yang baik untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Tak lupa pula kepada dosen di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo yang menjadi acuan bagi penulis untuk tetap berkarya dalam penelitian dan pemberdayaan masyarakat melalui hal apapun.

Terimakasih untuk kedua orangtua penulis Bapak Darsono dan Ibu Nurjanah sekeluarga yang menjadi tempat nauangan penulis dalam suka maupun duka, berserta sahabat, dan kawan-kawan penulis yang turut memberikan support untuk terus berkarya dan menjadi peneliti.

Terimakasih kepada responden yang terlibat dalam penelitian ini, khususnya civitas akademika UIN Walisongo Semarang dan kepada pemerintah kota Semarang yang terus berupaya memperbaiki pelayanan angkutan umum setiap tahunnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggawidjaja, 2002. *Persepsi Dan Preferensi Masyarakat Terhadap Keberadaan Becak Dalam Sistem Pergerakan Di Perumnas Tlogosari Semarang*. (Skripsi) Jurusan Perencanaan Wilayah Dan Kota Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro Semarang.
- Badan Pusat Statistik, Transportasi dan Komunikasi, [http://henamarga.net63.net/transportasi\\_komunikasi.html](http://henamarga.net63.net/transportasi_komunikasi.html)
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, 2013. *Jumlah Penduduk Kota Semarang pada Bulan Nopember 2013, berdasarkan perhitungan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. <http://dispendukcapil.semarangkota.go.id>
- GINANJAR HUTOMO BANGUN, 2012. *Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan Umum (Studi Pada Angkutan Umum Jurusan Jatingaleh - Unnes)*, NIM.8150408104. (Skripsi) Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang
- Herry Lubis, Julaihi Wahid, Rahmad Dian, *Persepsi Pelaku Perjalanan Terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Kota Medan*, Program Studi Magister Teknik Arsitektur Bidang Kekhususan Manajemen Pembangunan Kota, Jurnal Arsitektur "Atrium" Vol.02 No. 03, Desember 2005
- Nugroho, Untoro. *Outer Ring Road Sebagai Alternatif Solusi Permasalahan Transportasi Kota Semarang*, dalam Jurnal Riptek, Vol.3, No.1 Tahun 2009, Hal. 35-43
- Nurvia Puspita Rini, Indri, 2007. *Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Bus Way (Studi Kasus Bus Way Trans Jakarta Koridor I)*. (Tesis) Magister Teknik Sipil Universitas Diponegoro, Semarang
- Penelitian Setiarini, Ani, *Kajian Komparatif Pelayanan Angkutan Umum Antara Kota Semarang dan Kota Surakarta*, dalam Jurnal Pilar Vol.15 Nomor 1, April 2006
- Sugiarto, Endar, Ir.MM, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta:2002,
- <http://m.suaramerdeka.com/> diupload tanggal 22 April 2013, Semarang 23:21 WIB